

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan mengungkapkan hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, dan kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Maka akan dijelaskan berdasarkan uraian berikut

5.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena, spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Kecamatan Mandau terus gencar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat di mandau.

Salah satunya yaitu dengan adanya Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan yang biasa disebut dengan PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses

pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak kemudian di panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja/loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, penulis melihat pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

5.1.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah suatu tahapan dalam menyelesaikan suatu aktivitas yang ada disebuah instansi pemerintahan. Prosedur disini adalah suatu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dapat mencapai suatu tahap tertentu dalam hubungan untuk pencapaian tujuan akhir. Di dalam sebuah pencapaian tujuan akhir yang kita inginkan kita harus mempunyai pandangan tentang apa yang seharusnya kita lakukan, tahapan yang bagaimana yang nantinya dapat membantu kita dalam mencapai tujuan akhir. Prosedur adalah faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Prosedur-prosedur berkaitan dengan suatu langkah yang bertahap dan berkaitan satu sama lain yang digunakan oleh suatu organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di dalam indikator ini terdapat beberapa pertanyaan kepada responden.

Berikut jawaban mengenai prosedur penyelenggaraan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mandau. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Riki Bahardi, S. STP, M.Si selaku Bapak Kecamatan Mandau yang menyatakan :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau, lalu menyerahkan berkasnya ke petugas, dan petugas menyuruh masyarakat yang bersangkutan untuk menunggu sejenak berkasnya di proses, kemudian di panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai” (Wawancara, Tanggal 10 Mei 2019)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy

MR, S. STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau yaitu masyarakat harus mempersiapkan semua dokumen dan persyaratannya apabila melakukan pelayanan, dan bertanya kepada petugas pelayanan untuk dan bagaimana selanjutnya berkas ataupun dokumen yang akan di proses di kantor kecamatan mandau tersebut” (Wawancara, Tanggal 08 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Isgina Hartini

St, selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau yaitu masyarakat menyerahkan berkas ke petugas pelayanan, lalu petugas pelayanan mempersilahkan masyarakat untuk duduk di bangku yang ada di ruangan tersebut dan kemudian petugas memeriksa berkas dan memproses berkas tersebut lalu memanggil masyarakat yang bersangkutan apabila berkasnya sudah selesai”(Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku

Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau adalah masyarakat menyerahkan berkas ke petugas, lalu petugas memeriksa kelengkapan berkas tersebut kemudian memproses berkas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut ke yang berwenang untuk menandatangani”(Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia S.

Ikrom, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau yaitu masyarakat menyerahkan berkas atau dokumen nya ke petugas pelayanan, lalu petugas memeriksa dokumen tersebut dan kemudian memproses berkas tersebut ke atasan yang berwenang seperti Bapak Camat atau Sekretaris Camat”(Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri,

selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Prosedur penyelenggaraan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau yaitu, masyarakat yang berkepentingan memberikan persyaratan dokumennya ke petugas untuk segera di proses, lalu petugas menyuruh masyarakat tersebut untuk menunggu sampai dokumennya selesai diproses oleh petugas tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa prosedur penyelenggaraan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mandau ini disesuaikan dengan masyarakat yang mengurus pelayanan tersebut. Masyarakat yang berkepentingan harus mengikuti prosedur pelayanan yang ada dan menunggu suratnya diproses oleh petugas pelayanan.

Berikut jawaban mengenai persyaratan yang harus dipenuhi pada saat melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Mandau. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Riki Rahardi, S. STP, M.Si selaku Bapak Kecamatan Mandau yang menyatakan :

“Persyaratan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mandau adalah syarat yang harus dipenuhi atau dipatuhi oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan di kantor tersebut”(Wawancara, Tanggal 10 Mei 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy

MR, S. STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi ketika melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau adalah seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan beberapa persyaratan pendukung berdasarkan keperluan masyarakat yang melakukan pelayanan tersebut”(Wawancara, Tanggal 08 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Isgina Hartini

St, selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dilengkapi masyarakat untuk melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau harus lengkap seperti, fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya”(Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku

Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dilengkapi masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau yaitu fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan beberapa syarat pendukung lainnya”(Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia S.

Ekom, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat adalah persyaratan seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya”(Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri,

selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat adalah persyaratan seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya”(Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa ketika masyarakat ingin melakukan pembuatan dokumen maka, persyaratan yang harus dipenuhi pada saat melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Mandau adalah beberapa persyaratan seperti, fotokopi KTP, fotokopi KK, NPWP, dan persyaratan pendukung lainnya agar masyarakat yang melakukan pelayanan, dapat segera menerima pelayanan yang dibutuhkan dengan melengkapi persyaratan yang ada. Ini dalam rangka supaya pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap masyarakat sesuai dari prosedur yang berlaku.

5.1.2 Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam pelaksanaannya Standar Pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik.

Di dalam indikator ini terdapat beberapa pertanyaan kepada responden. Berikut jawaban mengenai penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel yang ada di Kantor Kecamatan Mandau. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Riki Rahardi, S. STP, M.Si selaku Bapak Kecamatan Mandau yang menyatakan :

“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana di kantor kecamatan mandau, masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus dokumennya, tidak akan menunggu terlalu lama. Petugas akan sigap dan cepat dalam melayani masyarakat tersebut dan membantu mengurus dokumennya” (Wawancara, Tanggal 10 Mei 2019)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy MR, S. STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan baik di kantor kecamatan mandau ini. karena petugas pelayanan yang dipilih untuk melakukan pelayanan haruslah yang terbaik juga dari yang terbaik. Petugas yang dipilih wajib melayani masyarakat sesuai prosedur yang ada. Supaya masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas” (Wawancara, 08 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Isgina Hartini, selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan menurut Ibu Kasi Pelayanan Umum, penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan baik, karena petugas yang melayani tidak sekedar melayani saja melainkan memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan membantu masyarakat dalam proses administrasinya di kantor kecamatan mandau” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Menurut Ibu Hartini penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan baik, dan masyarakat hanya perlu menikmati pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Karena petugas yang berwenang melayani, adalah petugas yang tau prosedur pelayanan di kantor kecamatan mandau tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia S. Kom, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan cukup baik di kantor kecamatan mandau. Petugas yang melayani membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen dan juga administrasinya agar cepat terselesaikan” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan cukup baik di kantor kecamatan mandau. Selain penyelenggaraan yang mudah dan cepat, masyarakat juga dibantu oleh petugas dalam proses administrasi dan pengurusan dokumen. Masyarakat dibantu sampai proses dokumennya selesai dan diarahkan untuk kemana selanjutnya dokumen itu diserahkan” (Wawancara Tanggal 07 Mei 2019)

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel sudah terlaksana dengan cukup baik di Kantor Kecamatan Mandau. Masyarakat hanya perlu menerima pelayanan yang diberikan petugas dan petugas juga akan memberikan info tentang pelayanan jika dibutuhkan. Petugas membantu masyarakat dalam proses pengurusan administrasi dan juga dokumennya, agar proses penyelenggaraan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut jawaban mengenai waktu pengurusan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mandau. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Riki Rahardi, S. STP, M.Si selaku Bapak Kecamatan Mandau yang menyatakan :

“Waktu dalam penyelesaian pelayanan di kantor Camat Mandau berkisar antara 15-50 menit, tergantung pelayanan yang lagi di urus oleh masyarakat yang bersangkutan. Dalam pengurusan bisa lebih lama dan bisa juga lebih cepat, karena tergantung dari masyarakatnya sendiri, apa sudah melengkapi persyaratan yang ada atau belum. Pelayanan akan cepat terlaksana apabila masyarakat sudah melengkapi perstaratannya tersebut” (Wawancara, Tanggal 10 Mei 2019)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy MR, S. STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

“Waktu penyelesaian pelayanan 15-50 menit, dan tidak lebih dari waktu yang telah ditentukan. Tetapi bisa jadi lebih lama kalau masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang ada. Masyarakat harus kembali pulang kerumah untuk melengkapi persyaratannya dan apabila sudah lengkap, baru petugas melayani dengan sigap dan cepat” (Wawancara, Tanggal 08 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Isgina Hartini ST, selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Penyelesaian pelayanan berkisar antara 15-50 menit melihat situasi dan kondisi yang ada di kantor Camat Mandau tersebut. Seperti kalau yang berwenang ada rapat, maka kita harus menunggu beliau sampai selesai. Jika tidak, bisa di wakikan oleh yang ditunjuk beliau untuk menandatangani dokumen masyarakat yang bersangkutan” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Waktu penyelesaian berkisar antara 15-50 menit, tergantung keperluan masyarakat yang melakukan pelayanan. Pelayanan yang diterima masyarakat bisa berlangsung lama, apabila masyarakat itu sendiri tidak melengkapi persyaratan yang ada” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia S.

Kom, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, menurut Ibu Grace waktu penyelesaian pelayanan di kantor kecamatan mandau berkisar antara 15-50 menit. Bisa cepat dan juga bisa menjadi lama apabila masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang ada” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri,

selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Waktu penyelesaian pelayanan di kantor kecamatan mandau berkisar antara 15-50 menit. Masyarakat yang membawa persyaratan dokumen yang lengkap maka akan dilayani petugas dengan mudah dan cepat, dan apabila tidak melengkapi persyaratan pelayanan yang ada. Maka petugas meminta masyarakat untuk melengkapinya terlebih dahulu” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa waktu penyelesaian pengurusan pelayanan di kantor kecamatan mandau bisa lebih cepat dan bisa juga menjadi lebih lama. Tergantung pada persyaratan yang dibawa oleh masyarakat, apabila persyaratan yang dibawa lengkap maka proses pelayanan akan menjadi mudah dan cepat. Untuk waktu pengurusannya yaitu berkisar antara 15-50 menit, dan waktu pengurusan ini adalah standar prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau tersebut.

5.1.3 Tanggung Jawab Petugas Penyelenggara Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di dalam indikator ini terdapat beberapa pertanyaan kepada responden.

Berikut jawaban mengenai ketersediaan tempat penyerahan dokumen dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mandau. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Riki Rahardi, S. STP, M.Si selaku Bapak Kecamatan Mandau yang menyatakan :

“Tempat penyerahan dokumen selalu disediakan di pelayanan umum untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumennya agar tidak menunggu terlalu lama dan menyampaikan pendapat atau sebagai evaluasi untuk para petugas yang melayani dan juga kantor kecamatan mandau itu sendiri” (Wawancara, Tanggal 10 Mei 2019)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusydy

MR, S. STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Mandau :

“Tempat penyerahan dokumen sudah disediakan di pelayanan umum, ini sebagai media penyampaian masyarakat kepada petugas yang melayani dan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumennya agar tidak menunggu terlalu lama” (Wawancara, Tanggal 08 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Sri Isgina Hartini

ST, selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Tempat penyerahan dokumen disediakan di pelayanan umum. Tempat penyerahan dokumen ini berguna untuk masyarakat yang tidak mau menunggu terlalu lama dalam proses pengurusan dokumennya. Selain itu tempat penyerahan dokumen ini juga berguna sebagai evaluasi kepada staf maupun pegawai agar pelayanan yang dijalankan dapat berjalan sesuai standar prosedur yang ada” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hartini, selaku

Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Disediakan tempat penyerahan dokumen di pelayanan umum yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus urusannya. Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama sampai dokumennya selesai diproses” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Grace Selvia S.

Kom, selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Tempat penyerahan dokumen sudah disediakan di ruangan pelayanan umum, tempat penyerahan dokumen ini berguna bagi masyarakat yang dalam pengurusannya tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain sebagai tempat penyerahan dokumen, ini juga berguna sebagai media pendapat masyarakat yang dikeluarkan dan sebagai evaluasi kepada para staf maupun petugas yang melayani di kantor kecamatan mandau” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Fitri,

selaku Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Mandau, menurutnya :

“Tempat penyerahan pelayanan selalu disediakan di kantor kecamatan mandau, khususnya ruangan pelayanan umum. Karena banyak masyarakat yang melakukan aktivitas di ruangan tersebut, dan tempat penyerahan dokumen ini adalah media tidak langsung antara masyarakat dan petugas yang melayani dokumen-dokumen masyarakat” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa

Kantor Kecamatan Mandau menyediakan tempat penyerahan dokumen dalam proses pelayanan, tepatnya di ruangan pelayanan umum. Tempat penyerahan dokumen yang tersedia, sengaja diletakkan di ruangan pelayanan umum, mengingat banyaknya masyarakat yang melakukan proses pelayanan di ruangan tersebut. Selain sebagai tempat penyerahan dokumen masyarakat, tempat ini juga berfungsi sebagai media penyampaian pendapat masyarakat untuk evaluasi terhadap petugas maupun staf di kantor kecamatan mandau.

Berikut jawaban mengenai ketersediaan tempat pengelolaan data dan informasi pelayanan. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Galang Sejati selaku masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau menurutnya yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Ketersediaan tempat pengelolaan data dan tempat informasi pelayanan juga disediakan di pelayanan umum, masyarakat hanya perlu bertanya kepada petugas yang melayani di bidang informasi, bagaimana proses penggunaan pengelolaan datanya” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Sri Astuti salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau tersebut yang menyatakan :

“Tempat informasi pelayanan dan pengelolaan data sudah disediakan di kantor camat mandau tepatnya di ruangan pelayanan umum, ini memudahkan masyarakat dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan juga terbantu dengan adanya tempat pengelolaan data tersebut. Staf yang bertugas juga membantu dalam memberitahukan informasi tentang sarana dan prasarana yang ada di kantor tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ismail Acu salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau, beliau menyatakan :

“Tempat informasi pelayanan dan tempat pengelolaan data sudah disediakan di pelayanan umum, ini bermaksud agar memudahkan masyarakat yang berkepentingan untuk mengurus urusannya dan membantu masyarakat dengan pelayanan yang ada. Masyarakat juga bebas menggunakan sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan mandau dan juga menikmati semua fasilitas yang diberikan” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Adi Purwanto, beliau menyatakan :

“Tempat pengelolaan data dan tempat informasi pelayanan juga disediakan di kantor camat mandau tepatnya di ruangan pelayanan umum, ini berfungsi sebagai penyedia pelayanan ke masyarakat untuk memudahkan proses administrasi yang dilakukan oleh masyarakat tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis melakukan juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat, salah satunya Bapak Tommy Putra yang menyatakan :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Tempat informasi pelayanan juga disediakan di kantor camat mandau di ruangan pelayanan umum, tempat informasi pelayanan ini berguna untuk memudahkan masyarakat dalam informasi yang dibutuhkan maupun informasi yang dicari. Masyarakat juga difasilitasi dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor tersebut, seperti ruangan menunggu dengan penyejuk ruangan, kamar kecil dan juga fasilitas pendukung lainnya” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Saudari Ayu Handayani salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau, ia menyatakan :

“Tempat informasi juga disediakan di kantor camat mandau khususnya di ruangan pelayanan umum, ini sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat agar memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanannya. Masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor juga menerima pelayanan dan fasilitas yang diberikan petugas seperti, ruangan menunggu yang sejuk dan nyaman, masyarakat juga diberikan informasi oleh petugas jika diperlukan” (Wawancara, Tanggal 08 Mei 2019)

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka penulis menganalisa bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau menerima fasilitas yang ada di kantor tersebut. masyarakat juga disediakan tempat pengelolaan data dan juga informasi pelayanan di ruangan pelayanan umum. Ketersediaan tempat pengelolaan data tersebut agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan berkasnya, agar tidak menunggu terlalu lama, dan juga informasi pelayanan yang selalu ada saat masyarakat membutuhkan bantuan lainnya dalam proses pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Menurut Moenir (2005:197), ia menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka di pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
2. Cara menyampaikan, Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
3. Waktu penyampaian, Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Keramah tamahan, hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Di dalam indikator ini terdapat beberapa pertanyaan kepada responden.

Berikut jawaban yang diberikan oleh responden masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan pada dengan Bapak Galang Sejati yang bertempat di kantor kecamatan mandau beliau mengatakan bahwa :

- a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Untuk kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan umum di kantor kecamatan mandau yaitu, selama persyaratan lengkap pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan berlangsung cepat dan mudah terlaksanakan”

- b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Menurut bapak Galang Sejati pelayanan yang diterimanya sudah sesuai dengan tingkat prosedur pelayanan yang diterapkan. Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau tersebut tida terlalu rumit, asalkan kita sebagai penerima jasa layanan mengerti dan mematuhi prosedur yang ada. Agar dokumen kita segera diproses oleh petugas”

- c. Kecepatan Pelayanan

“Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan, petugas melayani dengan cepat dan juga sigap. Petugas juga membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada, apa sudah sesuai dengan yang diminta atau belum. Petugas juga membantu masyarakat apabila mendapatkan kesulitan saat menerima pelayanan di kantor tersebut”

- d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

“Petugas dalam melayani keperluan masyarakat di kantor kecamatan mandau sangat ramah dan juga sopan. Petugas selalu bertanya kepada masyarakat apabila masyarakat tersebut masih membutuhkan bantuan petugas atau tidak. Petugas dalam melayani juga membuat masyarakat merasa nyaman untuk melakukan surat-menyurat di kantor karena kesopanan dan keramah-tamahan yang diberikan petugas”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Dalam pengelolaan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis tidak ada biaya yang dipungut atau dikeluarkan oleh masyarakat, pelayanan yang diberikan petugas semuanya gratis. Ini membuat masyarakat senang dan merasa aman melakukan proses pelayanan di kantor tersebut”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Petugas maupun staf di kantor kecamatan mandau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sangat adil dan juga tidak membedakan dari mana asal masyarakat tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sri Astuti di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, beliau mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Menurut Ibu Sri Astuti kemudahan prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis yaitu, pelayanan yang diberikan sangat mudah dan juga cepat dalam pengurusannya. Staf yang bertugas melayani selalu berada di tempat untuk melayani masyarakat dalam pengelolaan dokumennya”

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Pelayanan yang diterima oleh Ibu Sri Astuti sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan. Kita sebagai penerima jasa layanan hanya perlu mengikuti prosedur yang ada di kantor kecamatan mandau tersebut agar dokumen kita segera di proses dan selesai dengan cepat”

c. Kecepatan Pelayanan

“Menurut Ibu Sri Astuti, kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau sangatlah cepat apabila kita melengkapi persyaratan yang ada di standar pelayanan kantor tersebut. Tapi apabila persyaratan surat-menyurat kita tidak lengkap, maka proses dalam pengelolaan dokumen kita akan menjadi sangat lama. Karena kita harus melengkapi semua persyaratannya terlebih dahulu”

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

“Petugas yang melayani masyarakat di kantor kecamatan mandau sangat menunjukkan sikap yang sopan santun kepada penerima jasa layanan dan juga petugas membantu masyarakat dalam pengelolaan dokumen yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terlalu sulit pengurusannya dengan cara menyusun semua dokumen masyarakat itu dengan rapi sebelum selanjutnya diproses oleh petugas yang berwenang pada saat itu”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Dalam pengurusan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Penerima jasa layanan diberikan fasilitas gratis oleh kantor kecamatan mandau dalam pengurusan dokumennya dan juga dibantu apabila masyarakat merasa kesulitan untuk melengkapi semua persyaratannya”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Menurut Ibu Sri Astuti pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, sangat adil. Petugas tidak ada membedakan setiap masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor tersebut, pelayanan yang diberikan oleh petugas juga tidak mempersulit masyarakat dalam menerima pelayanan” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Ismail Acu di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, beliau mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Prosedur yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat sesuai prosedur pelayanan dan juga sangat mudah diterima oleh masyarakat dan juga sangat cepat karena persyaratan dalam pengurusan dokumen yang dibawa oleh masyarakat juga lengkap”

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Menurut Bapak Ismail Acu prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten Bengkalis sudah sesuai dengan tingkat prosedur pelayanan yang ada. Pelayanan yang diberikan juga tidak pernah keluar dari persyaratan yang sudah disebutkan di standar prosedur pelayanannya”

c. Kecepatan Pelayanan

“Kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau sangat cepat apabila masyarakat tersebut melengkapi persyaratan sesuai prosedur pelayanan. Tetapi apabila persyaratan surat-menyurat masyarakat tidak lengkap, maka proses pengurusannya akan menjadi lama”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

“Petugas yang bertugas melayani masyarakat di kantor kecamatan mandau khususnya di ruangan pelayanan umum bersikap sopan dan juga ramah kepada masyarakat. Petugas juga membantu masyarakat jika diperlukan dalam melengkapi atau menyusun dokumen-dokumennya”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Dalam melakukan pengurusan dokumen-dokumen masyarakat di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, masyarakat tidak ada di pungut biaya sedikitpun. Petugas yang melayani memberikan fasilitas secara gratis dan tanpa pamrih”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor camat mandau kabupaten bengkalis sangat adil, tidak ada dibedakan melalui pangkat atau hubungan kekeluargaan. Masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus urusannya di kantor juga merasakan aman dan juga nyaman karena sikap adil dari petugas tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Adi Purwanto di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, beliau mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Menurut Bapak Adi Purwanto, kemudahan prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat mudah dan juga cepat. Masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan dokumennya apabila ingin menyelesaikan urusannya di kantor tersebut dengan cepat”

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang diterapkan kantor tersebut. Masyarakat sebagai penerima jasa layanan hanya perlu mengikuti prosedur pelayanan di kantor tersebut agar proses surat-menyurat cepat terselesaikan”

c. Kecepatan Pelayanan

Menurut Bapak Adi Purwanto, kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau tersebut sangat lama. Ini di karenakan terbatasnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat. Hingga membuat masyarakat mengantri dan menunggu untuk pengurusan dokumennya”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

“Petugas maupun staf kantor camat mandau kabupaten bengkalis dalam melayani masyarakat bersikap sopan dan juga ramah. Petugas juga membantu masyarakat apabila merasa kesulitan dalam mengurus dan juga merapikan dokumennya sebelum selanjutnya di proses oleh petugas”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf kantor camat mandau kabupaten bengkalis adalah pelayanan yang gratis dan tidak ada pemungutan biaya maupun uang yang dikeluarkan oleh masyarakat apabila proses pelayanan yang diterimanya sudah selesai”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf yang ada di kantor kecamatan mandau adalah pelayanan yang adil dan juga pelayanan yang tidak dibeda-bedakan. Semua pangkat atau jabatan yang melakukan proses layanan di kantor tersebut diberikan pelayanan yang adil dan merata. Oleh karena itu masyarakat merasa puas untuk melakukan proses pelayanan yang ada di kantor tersebut” (Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Tommy Putra di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, beliau mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Kemudahan prosedur pelayanan yang diterima itu tergantung masyarakatnya, selama persyaratan dokumen masyarakat itu lengkap. Maka kita akan menerima pelayanan yang cepat dan mudah terlaksana. Petugas juga membantu masyarakat dalam melengkapi dan menyusun semua dokumen jika diperlukan”

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sudah sesuai prosedur yang ada di kantor tersebut, masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur yang sesuai dan melengkapi persyaratan yang di perlukan jika dokumen tersebut mau diproses”

c. Kecepatan Pelayanan

“Kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat cepat dan juga mudah apabila msyarakat melengkapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persyaratan yang ada. Tapi apabila masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang ada, maka proses surat-menyurat akan menjadi lama”

d. Petugas Melayani dengan Sopan dan Santun

“Petugas yang bertugas melayani masyarakat di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis tepatnya di ruangan pelayanan umum, bersikap sopan dan juga ramah kepada masyarakat yang menerima jasa layanan di kantor tersebut. Masyarakat merasa aman dan juga nyaman terhadap sikap petugas yang bersikap baik tersebut”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Tidak ada dana maupun biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat saat pengurusan dokumen berlangsung sampai selesainya dokumen yang sudah diterima, masyarakat hanya menerima jasa pelayanan dari petugas dengan sukarela”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, sangat adil dan juga tidak membedakan dari jabatan maupun dari hubungan kekeluargaan. Staf yang bertugas selalu memberikan kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat agar tidak berfikir negatif atas pelayanan publik yang diberikan”
(Wawancara, Tanggal 07 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Saudari Ayu Handayani

di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, ia mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis yaitu, sangat mudah dan juga cepat. Masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan dokumennya sebelum selanjutnya di proses oleh petugas yang berwenang”

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Prosedur pelayanan yang ada di kantor camat mandau kabupaten bengkalis sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur pelayanan yang ada di kantor tersebut, agar proses surat-menyuratnya dapat terlaksana dengan baik dan mudah”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kecepatan Pelayanan

“Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh staf maupun pegawai yang ada di kantor kecamatan mandau sangatlah cepat dan juga rapi, tergantung dari masyarakat sendiri. Apabila masyarakat melengkapi persyaratan yang ada, maka proses pengurusan dokumennya akan cepat terselesaikan. Sebaliknya apabila persyaratan dokumen masyarakat itu tidak lengkap, maka proses pengurusannya akan menjadi sangat lama”

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

“Petugas maupun staf yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis saat melayani masyarakat sangat ramah dan juga sopan santun. Petugas juga sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen dan juga merapikan dokumen masyarakat sebelum selanjutnya di tandatangani oleh yang berwenang”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Dalam pengurusan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis, tidak ada pemungutan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah pelayanan yang gratis dan juga sukarela dari petugas yang melayani pada saat itu”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor camat mandau kabupaten bengkalis sangat adil, tidak ada dibedakan melalui pangkat atau hubungan kekeluargaan. Masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus urusannya di kantor juga merasakan aman dan juga nyaman karena sikap adil dari petugas tersebut” (Wawancara, Tanggal 08 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Saudari Nabila Ayu

Kartika di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, ia mengatakan

bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Untuk kemudahan prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis yaitu, sangatlah mudah dalam pengurusannya, masyarakat hanya perlu mempersiapkan persyaratan yang sesuai dengan prosedur agar bs dilayani dengan cepat dan mudah oleh petugas yang melayani”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sudah sesuai prosedur yang ada di kantor tersebut, masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur yang sesuai dan melengkapi persyaratan yang di perlukan jika dokumen tersebut mau diproses”

c. Kecepatan Pelayanan

“Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan, petugas melayani dengan cepat dan juga sigap. Petugas juga membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada, apa sudah sesuai dengan yang diminta atau belum. Petugas juga membantu masyarakat apabila mendapatkan kesulitan saat menerima pelayanan di kantor tersebut”

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

“Petugas dalam melayani keperluan masyarakat di kantor kecamatan mandau sangat ramah dan juga sopan. Petugas selalu bertanya kepada masyarakat apabila masyarakat tersebut masih membutuhkan bantuan petugas atau tidak. Petugas dalam melayani juga membuat masyarakat merasa nyaman untuk melakukan surat-menyurat di kantor karena kesopanan dan keramah-tamahan yang diberikan petugas”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Dalam pengurusan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis tidak ada biaya yang dipungut atau dikeluarkan oleh masyarakat, pelayanan yang diberikan petugas semuanya gratis. Ini membuat masyarakat senang dan merasa aman melakukan proses pelayanan di kantor tersebut”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Petugas maupun staf di kantor kecamatan mandau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sangat adil dan juga tidak membedakan dari mana asal masyarakat tersebut” (Wawancara, Tanggal 08 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Saudari Ade Mayang Sari

Said di kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, ia mengatakan bahwa :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Prosedur yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat sesuai prosedur pelayanan dan juga sangat mudah diterima oleh masyarakat dan juga sangat cepat karena persyaratan dalam pengurusan dokumen yang dibawa oleh masyarakat juga lengkap”

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Prosedur pelayanan yang ada di kantor camat mandau kabupaten bengkalis sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur pelayanan yang ada di kantor tersebut, agar proses surat-menyuratnya dapat terlaksana dengan baik dan mudah”

c. Kecepatan Pelayanan

“Menurut saudari Ade, kemudahan prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat mudah dan juga cepat. Masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan dokumennya apabila ingin menyelesaikan urusannya di kantor tersebut dengan cepat”

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

“Petugas maupun staf yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis saat melayani masyarakat sangat ramah dan juga sopan santun. Petugas juga sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen dan juga merapikan dokumen masyarakat sebelum selanjutnya di tandatangani oleh yang berwenang”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf kantor camat mandau kabupaten bengkalis adalah pelayanan yang gratis dan tidak ada pemungutan biaya maupun uang yang dikeluarkan oleh masyarakat apabila proses pelayanan yang diterimanya sudah selesai”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor camat mandau kabupaten bengkalis sangat adil, tidak ada dibedakan melalui pangkat atau hubungan kekeluargaan. Masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus urusannya di kantor juga merasakan aman dan juga nyaman karena sikap adil dari petugas tersebut” (Wawancara, Tanggal 08 Mei 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Saudari Puji Santika di

Kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, ia mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Untuk kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan umum di kantor kecamatan mandau yaitu, selama persyaratan lengkap pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan berlangsung cepat dan mudah terlaksanakan”

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Menurut saudari Puji Santika pelayanan yang diterimanya sudah sesuai dengan tingkat prosedur pelayanan yang diterapkan. Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau tersebut tida terlalu rumit, asalkan kita sebagai penerima jasa layanan mengerti dan mematuhi prosedur yang ada. Agar dokumen kita segera diproses oleh petugas”

c. Kecepatan Pelayanan

“Kecepatan pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis juga sangat mudah dirasakan, saya tidak perlu menunggu terlalu lama sampai dokumen saya selesai diurus sama petugas pelayanan”

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

“Petugas sangat sopan dan ramah dalam menjalankan tugasnya, dan selalu bertanya kepada masyarakat tentang apa yang dibutuhkan masyarakat tersebut. Petugas juga membantu masyarakat dalam proses pengurusan dokumen”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Dalam pengurusan dokumen di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis tidak ada biaya yang dipungut atau dikeluarkan oleh masyarakat, pelayanan yang diberikan petugas semuanya gratis. Ini membuat masyarakat senang dan merasa aman melakukan proses pelayanan di kantor tersebut”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Pelayanan yang adil dari petugas itu sangat diperlukan, dan saya sudah menerima pelayanan yang sangat adil dari petugas yang ada di pelayanan umum. Petugas tidak ada membedakan masyarakat yang mengurus dokumennya di kantor kecamatan mandau tersebut”
(Wawancara, Tanggal 14 Mei 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Neni Sriwahyuni di

kantor kecamatan mandau ruangan pelayanan umum, ia mengatakan bahwa :

a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

“Prosedur yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sangat sesuai prosedur pelayanan dan juga sangat mudah diterima oleh masyarakat dan juga sangat cepat karena persyaratan dalam pengurusan dokumen yang dibawa oleh masyarakat juga lengkap”

b. Sesuai Prosedur Pelayanan

“Prosedur pelayanan yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis sudah sesuai prosedur yang ada di kantor tersebut, masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur yang sesuai dan melengkapi persyaratan yang di perlukan jika dokumen tersebut mau diproses”

c. Kecepatan Pelayanan

“Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan, petugas melayani dengan cepat dan juga sigap. Petugas juga membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada, apa sudah sesuai dengan yang diminta atau belum. Petugas juga membantu masyarakat apabila mendapatkan kesulitan saat menerima pelayanan di kantor tersebut”

d. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

“Petugas maupun staf yang ada di kantor kecamatan mandau kabupaten bengkalis saat melayani masyarakat sangat ramah dan juga sopan santun. Petugas juga sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen dan juga merapikan dokumen masyarakat sebelum selanjutnya di tandatangani oleh yang berwenang”

e. Biaya Transaksi dalam Pelayanan

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staf kantor camat mandau kabupaten bengkalis adalah pelayanan yang gratis dan tidak ada pemungutan biaya maupun uang yang dikeluarkan oleh masyarakat apabila proses pelayanan yang diterimanya sudah selesai”

f. Pelayanan yang Adil dari Petugas

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor camat mandau kabupaten bengkalis sangat adil, tidak ada dibedakan melalui pangkat atau hubungan kekeluargaan. Masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus urusannya di kantor juga merasakan aman dan juga nyaman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena sikap adil dari petugas tersebut” (Wawancara, Tanggal 14 Mei 2019)

Berdasarkan analisa penulis bahwa pelayanan Paten yang ada di Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dilihat dari sub indikator yaitu :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kemudahan Prosedur yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu, masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur pelayanan yang sesuai dengan kantor kecamatan mandau tersebut. Ini bermaksud agar masyarakat yang mengikuti prosedur pelayanan tersebut, mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan yang diterimanya dan mempercepat proses surat-menyurat yang dilaksanakan di kantor tersebut.

2. Sesuai Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu sudah sesuai dengan tingkat standar pelayanan yang ada. Dalam proses pengurusan dokumen, masyarakat hanya perlu melengkapi berkas-berkas yang diurusnya sesuai prosedur pelayanan. Agar pengurusan dokumennya terlaksana dengan baik.

3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu tergantung oleh masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus dokumennya di kantor. Apabila masyarakat tersebut ingin dokumennya cepat selesai, maka masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang bersangkutan harus memenuhi segala peraturan dan juga persyaratan yang ada agar dokumennya segera di proses oleh petugas layanan.

4. Petugas Melayani dengan Sopan Santun

Dalam proses pengurusan dokumen masyarakat di Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN), staf maupun pegawai yang bertugas melayani masyarakat sangat sopan dan juga ramah dalam melakukan tugasnya untuk melayani masyarakat. Petugas juga membantu masyarakat yang kesusahan dalam mengatur persyaratan dokumen dan juga merapikan dokumennya sebelum selanjutnya ditandatangani oleh yang berwenang.

5. Biaya Transaksi Dalam Pelayanan

Dalam proses pengurusan pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN), masyarakat tidak dipungut biaya oleh petugas. Pelayanan yang diterima masyarakat adalah pelayanan yang gratis dan sukarela dari staf maupun pegawai yang bertugas pada saat itu.

6. Pelayanan yang Adil dari Petugas

Dalam proses pengurusan pelayanan yang ada di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), masyarakat yang menerima pelayanan dari petugas di kantor tersebut yaitu menerima pelayanan yang adil dari petugas dan tidak membedakan masyarakat dengan jabatan yang lainnya.